

## Politica della Qualità

L'Opera Diocesana San Bernardo degli Uberti, con le sue strutture di Villa San Bernardo, Villa Sant'Ilario, Villa Picco, Villa Santa Clotilde con sede a Parma e Villa Gaj Corradi con sede a Trecasali, orienta le proprie attività al fine di garantire la dignità, migliorare la qualità della vita e mantenere, per quanto possibile, l'autonomia delle persone che vivono in questa particolare fase della loro vita.

Le Case Residenza Anziani hanno lo scopo di fornire assistenza socio-sanitaria e assistenza sociale a favore delle persone anziane, per garantire loro una migliore qualità della vita.

Nell'ottica dell'adeguamento della propria certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, L'Opera Diocesana si è dotata di un sistema di gestione della qualità che regola le attività organizzative e tecniche applicate all'organizzazione aziendale nelle strutture di cui sopra, in modo sistematico, pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- il continuo progresso delle modalità di gestione dei processi per il conseguimento di risultati, qualitativi e quantitativi, sempre migliori;
- il conseguimento di un elevato livello di efficacia ed efficienza circa l'erogazione del servizio di assistenza socio-sanitaria e assistenziale agli ospiti.

La realizzazione degli obiettivi fissati con la Politica per la Qualità sarà possibile anche attraverso la scrupolosa e puntuale applicazione di quanto riportato nella documentazione del proprio Sistema Qualità messo in atto dall'Opera Diocesana e fondato sulle opportunità emerse dall'Analisi dei Rischi.

Affinché la Politica della Qualità possa compiutamente realizzarsi, l'Opera si impegna a:

- fornire agli ospiti servizi efficaci, efficienti e conformi alle richieste e ai requisiti prescritti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- descrivere nel sistema qualità le capacità aziendali e fornire un servizio con la garanzia della qualità;
- garantire la sicurezza al personale e la continua acquisizione di competenza e consapevolezza del ruolo ricoperto dai propri dipendenti e collaboratori;
- prevenire non conformità che possano causare danni alle persone, cose ed ambiente, danni d'immagine ed all'operato dei collaboratori;
- rilevare ed esaminare le non conformità per migliorare con adeguate azioni correttive il sistema qualità applicato;
- assicurare che le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015 siano applicate e mantenute nel tempo;
- implementare il SGQ applicato sino a fornire un servizio 'eccellente';
- fornire servizi di supporto quali: parrucchiere, barbiere, podologo, servizi alberghieri, religiosi, di animazione e socializzazione oltre a un importante supporto psicologico del quale possono beneficiare oltre agli ospiti e ai dipendenti, anche i familiari.

La politica è coerente con la normativa in ambito di accreditamento e autorizzazione al funzionamento.

La politica è coerente con l'analisi del contesto che è stata definita nonché con la valutazione delle aspettative delle parti interessate.

Il Responsabile della Qualità ha il compito di implementare il sistema e verificare la sua applicazione da parte dell'organizzazione allo scopo di garantire:

- l'uniformità dell'applicazione della politica per la qualità aziendale qui formulata in coerenza alla missione aziendale;
- la verifica, attraverso audit interni estesi a tutti gli ambiti gestionali, che le prescrizioni imposte dal sistema di gestione per qualità siano applicate, mantenute e migliorate.

- il coordinamento fra i responsabili aziendali, gli ospiti delle Case Residenza Anziani e le loro famiglie, gli enti di certificazione in materia di gestione per la qualità e di gestione degli altri sistemi e le Istituzioni preposte alle verifiche delle condizioni necessarie all'ottenimento dell'accreditamento regionale.

E' compito della Direzione e del Responsabile Qualità, supportato dagli Assistenti alla Qualità, valutare e adottare tutte le misure organizzative e tecniche che riterranno necessarie per il mantenimento nel tempo del Sistema di gestione per la Qualità.

L'Opera Diocesana intende adempiere alla propria mission basandosi sui seguenti valori:

- **Qualità delle cure**  
Prestare la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare a forte caratterizzazione geriatrica e riabilitativa.
- **Qualità della vita**  
Offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia e autosufficienza ridotte, animando le giornate attraverso iniziative di carattere sociale, culturale e ricreativo.
- **Centralità della persona**  
Garantire, nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e amministrative, la libertà e la dignità personale, lo sviluppo della personalità, il rispetto delle condizioni religiose e opinioni politiche, il diritto di partecipazione nel rispetto dei regolamenti.
- **Uguaglianza**  
Garantire uguali opportunità di accesso.
- **Efficienza e responsabilità**  
Eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali assegnando precise responsabilità a tutti gli operatori nell'espletamento dei propri compiti.
- **Sviluppo professionale**  
Promuovere, a ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, assicurare una soddisfacente qualità di vita lavorativa e garantire ambienti di lavoro salubri e sicuri.
- **Integrazione nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio**  
Ricerca e sviluppare forme di collaborazione con i servizi sociali e sanitari del territorio, attraverso risposte integrate e coordinate ai bisogni della persona anziana.
- **Apertura alla comunità**  
Facilitare l'accesso alla struttura delle persone esterne, offrendo occasioni di incontro e di scambio di esperienze con gli ospiti, nel rispetto dei regolamenti interni.
- **Valorizzazione del ruolo dei familiari**  
Favorire la partecipazione dei familiari alla vita della casa, informandoli con regolarità sulle attività sociali, educative e culturali organizzate al suo interno, mediante il loro coinvolgimento nel processo di cura.
- **Partecipazione e volontariato**  
Valorizzare le forme di associazioni di tutela dei diritti del cittadino e di volontariato, coinvolgendole nel raggiungimento dei fini istituzionali, nel rispetto dei regolamenti interni.

Porporano, 4 Novembre 2019

Firma PRE - *Roberto A. de ...*